



30 ANI
**DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA**

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

Nr. ~~11357~~ 16.09.2024

Către

INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL HARGHITA

Drepturile consumatorilor în cazul încheierii contractelor la distanță, a contractelor de garanție precum și a contractelor financiare

Pentru asigurarea unui nivel înalt de protecție a consumatorilor și o bună funcționare a pieței, legiuitorul reglementează drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii.

În acest sens este necesar să definim următoarele expresii și termeni:

1. **consumator** - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale.
2. **profesionist** - orice persoană fizică sau juridică, publică sau privată, care acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale în legătură cu contractele încheiate la distanță, precum și orice persoană care acționează în același scop, în numele sau pe seama acesteia;
3. **bun** :
 - a) orice obiect corporal mobil;
 - b) apa, gazul și energia electrică atunci când sunt puse în vânzare în volum limitat sau în cantitate fixă;
 - c) bunuri cu elemente digitale;
 - d) bunuri cu elemente digitale - orice obiect corporal mobil care încorporează un conținut digital sau un serviciu digital sau este interconectat cu acestea, astfel încât,
4. **bunuri realizate conform specificațiilor clientului** - orice bunuri care nu sunt prefabricate
5. **contract de vânzare** - orice contract în temeiul căruia profesionistul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor bunuri către consumator, inclusiv orice contract care are drept obiect atât bunuri, cât și servicii;



30 ANI DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

6. contract de prestare de servicii - orice contract, altul decât un contract de vânzare, în temeiul căruia profesionistul furnizează sau se angajează să furnizeze un serviciu consumatorului, inclusiv un serviciu digital;
7. **contract la distanță** - orice contract încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul;
8. **contract în afara spațiilor comerciale** - orice contract dintre un profesionist și un consumator, întruna din următoarele situații:
- a) încheiat în prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului;
 - b) încheiat ca urmare a unei oferte din partea consumatorului în aceleași circumstanțe ca cele menționate la lit. a);
 - c) încheiat în spațiile comerciale ale profesionistului sau prin orice mijloace de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului;
 - d) încheiat în cursul unei deplasări organizate de profesionist cu scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului bunuri sau servicii;
9. **spațiu comercial** - orice unitate care îndeplinește una dintre următoarele condiții:
- a) unitate imobilă de vânzare cu amănuntul, în care profesionistul își desfășoară activitatea în permanență;
 - b) unitate mobilă de vânzare cu amănuntul, în care profesionistul își desfășoară activitatea în mod obișnuit;
10. **suport durabil** - orice instrument care permite consumatorului sau profesionistului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare pentru o perioadă de timp adecvată, în vederea informării, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate;



ANPC
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR
Te respectă

30 ANI
**DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA**

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

Cerințe de informare pentru contractele la distanță și cele în afara spațiilor comerciale:

(1) Înainte ca un contract la distanță sau în afara spațiilor comerciale sau orice ofertă similară să producă efecte obligatorii asupra consumatorului, profesionistul trebuie să îi furnizeze consumatorului următoarele informații în mod clar și inteligibil:

a) principalele caracteristici ale bunurilor sau serviciilor, având în vedere mediul de comunicare și bunurile sau serviciile în cauză

b) identitatea profesionistului, cum ar fi denumirea sa comercială;

c) pentru a-i permite consumatorului să ia rapid legătura cu profesionistul și să comunice cu acesta în mod eficient: sediul profesionistului, precum și numărul său de telefon și adresa sa de e-mail și, dacă este cazul, adresa poștală și identitatea profesionistului în numele căruia acționează; în cazul în care profesionistul oferă alte mijloace de comunicare online care să garanteze conservarea la dispoziția

consumatorului, pe un suport durabil, a oricărei corespondențe scrise cu profesionistul, inclusiv a datei și a orei unei astfel de corespondențe, informațiile includ și detalii referitoare la aceste alte mijloace;

d) în cazul în care este diferită de adresa furnizată în conformitate cu lit. c), adresa poștală a locului în care profesionistul își desfășoară activitatea și, după caz, adresa poștală a profesionistului în numele căruia acționează, la care consumatorul poate trimite eventualele reclamații;

e) prețul total al bunurilor și serviciilor cu toate taxele incluse sau, în cazul în care prețul nu poate fi calculat dinainte în mod rezonabil dată fiind natura bunurilor sau a serviciilor, modalitatea de calcul al prețului și, după caz, toate costurile suplimentare de transport, de livrare, taxele poștale sau de orice altă natură sau, în cazul în care acestea nu pot fi calculate dinainte în mod rezonabil, menționarea faptului că aceste costuri suplimentare ar putea fi suportate de consumator, inclusiv perioada de valabilitate a ofertei sau a prețurilor. În cazul serviciilor de acces și conectare la rețele publice de comunicații electronice ori de servicii de comunicații electronice destinate publicului se vor menționa contravaloarea planului tarifar, cu precizarea numărului de minute, a creditului sau a traficului de date inclus, precum și a condițiilor de utilizare a acestora, dacă este cazul, extraopțiunile disponibile și contravaloarea acestora, tarifele pentru apeluri și pentru minutele ori traficul de date suplimentar, după caz, tariful de conectare sau instalare, cu toate taxele incluse. În cazul unui contract pe durată nedeterminată sau al unui contract care include un abonament, prețul total va include costurile totale pe perioada de facturare. În cazul în care aceste contracte sunt taxate la un tarif fix, prețul total va



30 ANI DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

cuprinde și costurile lunare totale. În cazul în care costul total nu poate fi calculat dinainte trebuie indicat modul în care se calculează prețul;

e) acolo unde este cazul, faptul că prețul a fost personalizat pe baza unui proces decizional automatizat;

f) costul de utilizare a mijloacelor de comunicare la distanță în vederea încheierii contractului, atunci când este calculat pe baza unui alt tarif decât tariful de bază;

g) modalitățile de plată, livrare, executare, data până la care profesionistul se angajează să livreze bunurile sau să presteze serviciile și, după caz, procedura profesionistului de soluționare a reclamațiilor;

h) în cazul în care există un drept de retragere, condițiile, termenele și procedurile de exercitare a dreptului respectiv, în conformitate cu prevederile legale

i) acolo unde este cazul, informația potrivit căreia consumatorul va trebui să suporte costul aferent returnării bunurilor în caz de retragere și, pentru contractele la distanță, dacă bunurile, prin însăși natura lor, nu pot fi, în mod normal, returnate prin poștă, costul aferent returnării bunurilor

j) în cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere după formularea unei cereri, informația potrivit căreia consumatorul este obligat să achite profesionistului costuri rezonabile

k) în cazul în care dreptul de retragere nu este prevăzut în conformitate cu prevederile legale, informația conform căreia consumatorul nu va beneficia de un drept de retragere sau, după caz, circumstanțele în care consumatorul își pierde dreptul de retragere;

l) o mențiune referitoare la existenței cerințelor de conformitate pentru bunuri, conținutul digital și serviciile digitale;

m) acolo unde este cazul, existența și condițiile de asistență după vânzare acordată consumatorului, serviciile prestate după vânzare și garanțiile comerciale;

m) durata contractului, după caz, sau, dacă contractul este încheiat pe durată nedeterminată sau urmează să fie prelungit în mod automat, condițiile de încetare a contractului, inclusiv penalitățile aplicabile, dacă este cazul;

n) acolo unde este cazul, durata minimă de valabilitate a obligațiilor care îi revin consumatorului conform contractului;

o) acolo unde este cazul, existența și condițiile aferente avansurilor sau altor garanții financiare care trebuie plătite sau oferite de consumator la cererea profesionistului;

p) acolo unde este cazul, funcționalitatea bunurilor cu elemente digitale, a conținutului digital și aserviciilor digitale, inclusiv măsurile tehnice de protecție aplicabile;



30 ANI DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

r) acolo unde este cazul, orice compatibilitate și interoperabilitate relevante ale bunurilor cu elemente digitale, ale conținutului digital și ale serviciilor digitale de care profesionistul are cunoștință sau se poate presupune în mod rezonabil că are cunoștință.

s) acolo unde este cazul, posibilitatea și modalitatea de a recurge la un mecanism extrajudiciar de depunere și soluționare a reclamațiilor cărui i se supune profesionistul.

Dreptul de retragere

Consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri .

Termenul de retragere de 14 zile se extinde la 30 de zile pentru contractele încheiate în contextul vizitelor nesolicitate efectuate de un profesionist la domiciliul unui consumator sau al deplasărilor organizate de un profesionist cu scopul sau efectul de a promova sau a vinde bunuri consumatorilor, în scopul protejării intereselor legitime ale consumatorilor în ceea ce privește practicile comerciale sau de vânzare agresive sau înșelătoare.

Perioadele de retragere menționate expiră în termen de 14 zile sau 30 de zile, după caz, de la:

- a) data încheierii contractului, în cazul contractelor de prestări de servicii;
- b) ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a bunurilor, în cazul contractelor de vânzare
- c) data încheierii contractului, în cazul contractelor pentru furnizarea de apă, gaze naturale, energie electrică, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de energie termică sau de conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material.

Exercitarea dreptului de retragere

(1) Înainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul informează profesionistul cu privire la decizia sa de retragere din contract. În acest scop, consumatorul poate alege una dintre următoarele variante:

- a) de a folosi modelul de formular de retragere prevăzut în partea B din anexă;
- b) de a face orice altă declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract.



30 ANI DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

(2) Consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere în perioada de retragere menționată și în cazul în care comunicarea cu privire la exercitarea dreptului de retragere este transmisă de către consumator înaintea expirării perioadei respective.

(3) Profesionistul poate, în plus față de posibilitățile menționate la alin. (1), să acorde consumatorului opțiunea de a completa și de a transmite în format electronic, pe site-ul profesionistului, fie modelul de formular de retragere prevăzut în partea B din anexă, fie o declarație neechivocă de orice alt tip. În aceste cazuri, profesionistul comunică consumatorului, fără întârziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a formularului de retragere.

(4) Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu dispozițiile din prezentul articol revine consumatorului.

Efectele retragerii

Exercitarea dreptului de retragere pune capăt obligațiilor părților contractuale, după caz:

- a) de a executa contractul la distanță sau contractul în afara spațiului comercial;
- b) de a încheia un contract la distanță sau în afara spațiului comercial, în cazul în care consumatorul a efectuat o comandă.

Obligațiile care revin profesionistului în cazul retragerii

(1) Profesionistul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, după caz, costurile livrării, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului .

(2) Profesionistul rambursează sumele menționate la alin. (1) folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării.

(3) Fără a aduce atingere alin. (1), profesionistul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare în cazul în care consumatorul a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de profesionist.

(4) Cu excepția cazului în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, în cazul contractelor de vânzare, profesionistul poate amâna rambursarea până la data recepționării bunurilor care au făcut obiectul vânzării sau până la momentul primirii unei



30 ANI DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

dovezi din partea consumatorului conform căreia acesta a trimis bunurile către profesionist, luându-se în considerare data cea mai apropiată.

(5) În ceea ce privește datele cu caracter personal ale consumatorului, profesionistul respectă obligațiile aplicabile prevăzute în Regulamentul (UE) 2016/679.

(6) Este interzis profesionistului de a utiliza orice conținut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau creat de consumator la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital furnizat de profesionist

Obligațiile consumatorului în cazul retragerii

(1) Cu excepția cazului în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuși bunurile, consumatorul returnează bunurile sau le înmânează profesionistului sau unei persoane autorizate de profesionist să recepționeze bunurile, fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat profesionistului decizia sa de retragere din contract.

Termenul este respectat dacă bunurile sunt trimise înapoi de consumator înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

(2) Consumatorul suportă doar costurile directe legate de returnarea bunurilor, cu excepția cazului în care profesionistul acceptă să suporte acele costuri sau în care profesionistul nu a informat consumatorul că aceste costuri trebuie suportate de consumator. În cazul contractelor în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora bunurile au fost livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, profesionistul preia bunurile pe cheltuiala sa dacă bunurile, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă.

În cazul retragerii din contract, consumatorul se abține de la utilizarea conținutului digital sau a serviciului digital și de la punerea acestuia la dispoziția terților

(3) Consumatorul nu suportă costurile pentru:

a) prestarea serviciilor sau furnizarea de apă, gaze naturale sau energie electrică, atunci când acestea nu sunt puse în vânzare într-un volum limitat sau cantitate prestabilă, sau energie termică furnizată, în totalitate sau parțial, în cursul perioadei de retragere.

Plăți suplimentare

Înainte ca un consumator să încheie un contract sau să accepte o ofertă, profesionistul solicită consimțământul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plată suplimentară față de prețul stabilit anterior pentru obligația contractuală principală a



30 ANI
**DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA**

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

profesionistului. În cazul în care profesionistul nu a obținut consimțământul expres al consumatorului, însă l-a dedus utilizând opțiuni incluse în mod automat pe care consumatorul trebuie să le respingă pentru a evita plata suplimentară, consumatorul poate pretinde rambursarea acestei plăți.

Sesizare

(1) Persoanele fizice sau organizațiile care, potrivit legii, au un interes legitim, inclusiv organizațiile de consumatori sau organizațiile profesionale, pot fie să sesizeze Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor ori Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații în legătură cu

încălțările prevederilor legale astfel ca aceasta să decidă asupra reclamațiilor, fie să inițieze acțiuni în justiție împotriva profesioniștilor care au săvârșit sau sunt susceptibili să săvârșească încălcări ale prezentei ordonanțe de urgență.

(2) Profesioniștii concurenți pot informa Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor sau Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații în legătură cu încălcarea prevederilor legale în vigoare.

În concluzie, stimați consumatori

Aveți dreptul de a vă retrage dintr-un contract încheiat la distanță , fără a preciza motivele, în termen de 14 zile.

Pentru a vă exercita dreptul de retragere trebuie să informați vânzătorul cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract, utilizând o declarație neechivocă, de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă, fax sau e-mail.

Pentru a respecta termenul - limită de retragere este suficient să trimiteți comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere.

Consecințele retragerii

Dacă vă retrageți, se va rambursa orice sumă pe care ați plătit-o, inclusiv costurile livrării, cu excepția costurilor suplimentare determinate de faptul că ați ales altă modalitate de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de vânzător, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care ați informat vânzătorul cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din contract. Se va efectua această rambursare folosind aceeași modalitate de plată ca și cea folosită pentru

tranzacția inițială, cu excepția cazului în care v-ați exprimat acordul expres pentru o altă modalitate de rambursare; în orice caz, nu vi se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări.

Contractele de garanție

La contractele de vânzare încheiate între vânzător și consumator, în special normele privind conformitatea bunurilor, măsurile corective în caz de neconformitate, modalitățile de punere în aplicare a respectivelor măsuri corective, precum și garanțiile comerciale în scopul asigurării unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și a bunei funcționări a pieței interne, definim următorii termeni și expresii folosite:

1. bunuri:

- a) orice obiect corporal mobil;
- b) apa, gazul și energia electrică atunci când sunt puse în vânzare în volum limitat sau în cantitate fixă;
- c) bunuri cu elemente digitale;

2. bunuri cu elemente digitale - orice obiect corporal mobil care încorporează un conținut digital sau un serviciu digital sau este interconectat cu acestea, astfel încât, în absența respectivului conținut digital sau serviciu digital, bunul nu și-ar putea îndeplini funcțiile;

3. compatibilitate - capacitatea bunurilor de a funcționa cu componente hardware sau software cu care sunt utilizate în mod normal bunurile de același tip, fără a fi necesară conversia bunurilor sau a componentelor hardware sau software;

4. consumator - orice persoană fizică care acționează în scopuri care se află în afara activității comerciale, industriale, artizanale sau profesionale a persoanei respective;

5. contract de vânzare - orice contract în temeiul căruia vânzătorul transferă sau se angajează să transfere unui consumator proprietatea asupra unor bunuri, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească prețul acestora;

6. conținut digital - date produse și furnizate în format digital;

7. durabilitate - capacitatea bunurilor de a-și menține funcțiile și performanța necesare în cursul utilizării normale;

8. durata medie de utilizare - intervalul de timp, stabilit în documente tehnice normative sau declarant de către producător ori convenit între părți, în cadrul căruia produsele de folosință îndelungată trebuie să își mențină caracteristicile funcționale, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și exploatare;



30^{ANI} DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

9. fără costuri - fără costurile necesare suportate pentru a aduce bunurile în conformitate, în special costul expedierii prin poștă, al transportului, al forței de muncă sau al materialelor;
10. funcționalitate - capacitatea bunurilor de a-și îndeplini funcțiile, având în vedere scopul lor;
11. garant - vânzătorul sau producătorul bunurilor vândute consumatorilor;
12. **garanție comercială** - orice angajament din partea garantului față de consumator, prevăzut în certificatul de garanție sau în publicitatea disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului, în plus față de obligațiile legale care îi revin vânzătorului referitoare la garanția de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține bunurile în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate;
13. interoperabilitate - capacitatea bunurilor de a funcționa cu componente hardware sau software diferite de cele care sunt utilizate în mod normal pentru bunurile de același tip;
14. licitație publică - metoda de vânzare prin care vânzătorul oferă bunuri sau servicii consumatorilor care participă sau au posibilitatea de a participa în persoană la licitație, prin intermediul unei proceduri de licitare transparentă, concurențială, condusă de un judecător și în care ofertantul câștigător are obligația să achiziționeze bunurile sau serviciile;
15. producător - fabricantul bunurilor, importatorul bunurilor în Uniunea Europeană sau orice persoană care se prezintă ca fiind fabricantul sau importatorul, aplicându-și denumirea, marca sau alt semn distinctiv pe bunurile în cauză;
16. serviciu digital - cel puțin unul dintre următoarele servicii:
 - a) un serviciu care permite consumatorului crearea, prelucrarea, stocarea sau accesarea datelor în format digital; sau
 - b) un serviciu care permite schimbul de date în format digital încărcate sau create de consumator sau de alți utilizatori ai serviciului respectiv sau orice altă interacțiune cu aceste date;
17. suport durabil - orice instrument care permite consumatorului sau vânzătorului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, într-un mod accesibil pentru referințe ulterioare, pentru o perioadă adecvată la scopul informațiilor și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate;



ANPC
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR
Te respectă

30 ANI
DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

18. vânzător - orice persoană fizică sau juridică, indiferent dacă este publică sau privată, care, în legătură cu contractele reglementate de prezenta ordonanță de urgență, acționează, inclusiv prin intermediul unei alte persoane care acționează în numele respectivei persoane fizice sau juridice sau în contul acesteia, în scopuri ce țin de activitatea comercială, industrială, artizanală sau profesională a persoanei respective;

19. viciu ascuns - deficiența calitativă a unui produs livrat sau a unui serviciu prestat care nu a fost cunoscută și nici nu putea fi cunoscută de către consumator prin mijloacele obișnuite de verificare;

Răspunderea vânzătorului

(1) **Vânzătorul răspunde față de consumator pentru orice neconformitate care există în momentul livrării bunurilor și care este constatată în termen de doi ani de la data respectivă.**

(2) Fără a aduce atingere prevederilor art. 6 alin. (3), prevederile alin. (1) se aplică, de asemenea, bunurilor cu elemente digitale.

(3) În cazul bunurilor cu elemente digitale pentru care contractul de vânzare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o anumită perioadă, vânzătorul răspunde, de asemenea, pentru orice neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital care intervine sau este constatată în termen de doi ani de la momentul livrării bunurilor cu elemente digitale pentru produse cu durată medie de utilizare de până la cinci ani, respectiv în termen de cinci ani de la data respectivă pentru produse cu durată medie de utilizare de peste cinci ani.

(4) În cazul în care contractul prevede furnizarea continuă pentru o perioadă de peste cinci ani, vânzătorul răspunde pentru orice neconformitate a conținutului digital sau a serviciului digital care intervine sau este constatată pe parcursul perioadei în care conținutul digital sau serviciul digital trebuie să fie furnizat conform contractului de vânzare.

(5) În cazul produselor de ocazie, consumatorul și vânzătorul pot conveni asupra unor condiții contractuale sau acorduri având o perioadă de răspundere contractuală sau un termen de prescripție mai scurt, cu condiția ca astfel de perioade ori termene mai scurte să aibă o durată de minimum un an de la data livrării bunului.



30 ANI DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

Măsurile corective în caz de neconformitate

(1) În caz de neconformitate, consumatorul are dreptul de a beneficia de aducerea în conformitate a bunurilor, de a beneficia de o reducere proporțională a prețului sau de a obține încetarea contractului

(2) **Pentru ca bunurile să fie aduse în conformitate, consumatorul poate opta între reparație și înlocuire**, cu excepția cazului în care măsura corectivă aleasă ar fi imposibilă sau, în comparație cu cealaltă măsură corectivă disponibilă, ar impune vânzătorului costuri care ar fi disproporționate, luând în considerare toate circumstanțele, inclusiv următoarele:

- a) valoarea bunurilor în cazul în care nu ar fi existat neconformitatea;
- b) gravitatea neconformității; sau
- c) dacă măsura corectivă alternativă ar putea fi executată fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator.

(3) **Vânzătorul poate refuza să aducă în conformitate bunurile dacă reparația sau înlocuirea este imposibilă sau i-ar impune costuri care ar fi disproporționate, luând în considerare toate circumstanțele**

(4) Consumatorul are dreptul fie să obțină o reducere proporțională a prețului fie să obțină încetarea contractului de vânzare în oricare dintre următoarele cazuri:

- a) vânzătorul nu a finalizat reparația sau înlocuirea sau, după caz, nu a finalizat reparația sau înlocuirea potrivit prevederilor legale sau vânzătorul a refuzat să aducă în conformitate bunurile
- b) se constată o neconformitate, în pofida eforturilor vânzătorului de a o remedia;
- c) neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere de preț sau dreptul la încetarea imediată a contractului de vânzare;
- d) vânzătorul a declarat că nu va aduce bunurile în conformitate într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru consumator ori acest lucru reiese clar din circumstanțele cazului.

(5) **Consumatorul nu are dreptul de a obține încetarea contractului dacă neconformitatea este minoră. Sarcina probei cu privire la caracterul minor al neconformității îi revine vânzătorului.**

(6) Consumatorul are dreptul de a suspenda plata unei părți restante din prețul bunurilor sau a unei părți a acesteia până în momentul în care vânzătorul își va fi îndeplinit obligațiile care îi revin în temei legal

(7) Consumatorii beneficiază de înlocuirea bunurilor în cazul în care neconformitatea acestora este constatată la scurt timp după livrare, fără a depăși 30 de zile calendaristice.

(8) După expirarea termenului prevăzut, consumatorii pot pretinde remedierea sau înlocuirea bunurilor care nu pot fi folosite în scopul pentru care au fost realizate ca urmare a unor vicii ascunse apărute în cadrul duratei medii de utilizare, în condițiile legii.

Repararea sau înlocuirea bunurilor

(1) Reparațiile sau înlocuirile se efectuează cu respectarea următoarelor condiții:

a) fără costuri;

b) într-un termen rezonabil care nu poate depăși 15 zile calendaristice din momentul în care vânzătorul a fost informat de către consumator cu privire la neconformitate și care este stabilit de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, luându-se în considerare natura și complexitatea bunurilor, natura și

gravitatea neconformității și efortul necesar pentru finalizarea reparației sau înlocuirii;

c) fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator, ținând seama de natura bunurilor și de scopul pentru care consumatorul a solicitat bunurile în cauză.

(2) În cazul în care neconformitatea urmează să fie remediată prin repararea sau înlocuirea bunurilor, consumatorul pune bunurile la dispoziția vânzătorului.

(3) Vânzătorul preia bunurile înlocuite pe propria cheltuială.

(4) În cazul în care o reparație necesită demontarea bunurilor care au fost instalate într-un mod compatibil cu natura și cu destinația lor, înainte ca neconformitatea să fie constatată, sau în cazul în care bunurile respective urmează să fie înlocuite, obligația de a repara sau înlocui bunurile include demontarea bunurilor neconforme și instalarea bunurilor de înlocuire sau a bunurilor reparate sau suportarea costurilor aferente demontării și instalării.

(5) Consumatorul nu este obligat să plătească pentru utilizarea normală a bunurilor înlocuite în perioada care a precedat înlocuirea acestora.

(6) În cazul în care neconformitatea este remediată prin reparație, termenele se prelungesc cu timpul de nefuncționare a bunului, din momentul la care a fost adusă la cunoștința vânzătorului lipsa de conformitate până la predarea efectivă a bunului în stare de utilizare normală către consumator.

(7) În cazul în care neconformitatea este remediată prin înlocuire, pentru bunurile care înlocuiesc bunurile neconforme, termenele încep să curgă de la data înlocuirii.



30 ANI
**DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA**

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret —

Încetarea contractului

(1) Consumatorul își exercită dreptul de a obține încetarea contractului de vânzare printr-o declarație către vânzător, prin care își exprimă decizia de a obține încetarea contractului de vânzare.

(2) În cazul în care neconformitatea se referă doar la unele dintre bunurile livrate în temeiul contractului de vânzare și există un motiv de încetare a contractului de vânzare în temeiul art. 11, consumatorul poate obține încetarea contractului de vânzare în raport cu bunurile respective, precum și cu orice alte bunuri pe care consumatorul le-a achiziționat împreună cu bunurile neconforme, în cazul în care consumatorului nu i se poate pretinde în mod rezonabil să accepte să păstreze numai bunurile conforme.

(3) În cazul în care consumatorul obține încetarea contractului de vânzare în ansamblul său sau, în raport cu unele dintre bunurile livrate în temeiul contractului de vânzare:

- a) consumatorul returnează vânzătorului bunurile, pe cheltuiala acestuia din urmă;
- b) vânzătorul îi rambursează consumatorului prețul plătit pentru bunuri la primirea bunurilor sau a unei dovezi prezentate de consumator că bunurile au fost returnate;
- c) vânzătorul rambursează consumatorului suma de bani în conformitate cu lit. b), folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării.

Garanții comerciale

(1) Orice garanție comercială dă naștere unei obligații juridice pentru garant în condițiile stabilite în certificatul de garanție comercială și în anunțurile publicitare asociate, disponibile în momentul sau anterior încheierii contractului.

(2) În condițiile prevăzute la prezentul articol și fără a aduce atingere oricăror alte dispoziții legale, în cazul în care un producător oferă consumatorului o garanție de durabilitate pentru anumite bunuri pentru o perioadă de timp anume, producătorul răspunde direct față de consumator, pe întreaga perioadă acoperită de garanția de durabilitate, pentru repararea sau înlocuirea bunurilor în conformitate cu prevederile legale

(3) Producătorul îi poate oferi consumatorului condiții mai favorabile în certificatul de garanție comercială de durabilitate.

4) Certificatul de garanție comercială este oferit consumatorului, pe un suport durabil, cel mai târziu în momentul livrării bunurilor.

Contractele financiare

În sensul contractelor de credit, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

1. consumator - persoana fizică ce acționează în scopuri care se află în afara activității sale comerciale sau profesionale;
2. contract de credit - contractul prin care un creditor acordă, promite sau stipulează posibilitatea de a acorda unui consumator un credit sub formă de amânare la plată, împrumut sau alte facilități financiare similare, cu excepția contractelor pentru prestarea de servicii în mod continuu ori pentru furnizarea de bunuri de același fel, atunci când consumatorul plătește pentru asemenea servicii sau bunuri în rate, pe durata furnizării lor;
3. contract de credit legat - un contract de credit în care sunt întrunite, în mod cumulativ, următoarele condiții:
 - a) creditul în cauză servește exclusiv finanțării unui contract care are ca obiect furnizarea anumitor bunuri sau prestarea unui anumit serviciu;
 - b) contractul de credit și contractul de achiziție de bunuri sau servicii formează, din punct de vedere obiectiv, o unitate comercială;
4. costul total al creditului pentru consumatori - toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de credit și care sunt cunoscute de către creditor, cu excepția taxelor notariale; costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de credit, în special primele de asigurare, sunt incluse dacă încheierea contractului de servicii este obligatorie pentru obținerea creditului însuși sau pentru obținerea acestuia în concordanță cu clauzele și condițiile prezentate;
5. creditor - persoana juridică, inclusiv sucursalele instituțiilor de credit și ale instituțiilor financiare nebankare din străinătate, care desfășoară activitate pe teritoriul României și care acordă sau se angajează să acorde credite în exercițiul activității sale comerciale ori profesionale;
6. dobânda anuală efectivă - costul total al creditului pentru consumator, exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului



30 ANI
**DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA**

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

7. descoperit de cont - contract de credit explicit pe baza căruia un creditor pune la dispoziția unui consumator fonduri care depășesc soldul curent al contului curent al consumatorului;
8. descoperit de cont cu aprobare tacită - "descoperit de cont", acceptat în mod tacit, prin care un creditor pune la dispoziția unui consumator fonduri care depășesc soldul curent al contului curent al consumatorului sau "descoperitul de cont" convenit;
9. intermediar de credit - persoană fizică sau juridică ce nu acționează în calitate de creditor și care, în cursul exercitării activității sale comerciale ori profesionale, în schimbul unui onorariu, ce poate lua formă pecuniară sau orice altă formă de plată convenită, desfășoară cel puțin una din următoarele activități:
 - a) prezintă sau oferă consumatorilor contracte de credit;
 - b) oferă asistență consumatorilor prin organizarea de activități pregătitoare privind contractele de credit, altele decât cele de la lit. a);
 - c) încheie contracte de credit cu consumatorii în numele creditorului;
10. intermediarul de credit cu titlu auxiliar - persoana fizică sau juridică ce realizează activitatea de intermediere de credite cu titlu auxiliar activității sale principale;
11. rata dobânzii aferente creditului - rata dobânzii, exprimată ca procent fix sau variabil aplicat anual sumei trase din credit;
12. rata fixă a dobânzii aferente creditului - convenirea de către părți în contractul de credit asupra unei singure rate a dobânzii aferente creditului pentru întreaga durată a contractului de credit sau asupra mai multor rate ale dobânzii aferente creditului pentru termene parțiale aplicând exclusiv un procentaj fix specific. În cazul în care nu sunt stabilite toate ratele dobânzii aferente creditului în contractul de credit, se consideră că rata dobânzii aferente creditului este fixă numai pentru termenele parțiale pentru care ratele dobânzii aferente creditului sunt stabilite exclusiv printr-un procentaj fix specific convenit în momentul încheierii contractului de credit;
13. valoarea totală a creditului - plafonul sau sumele totale puse la dispoziție pe baza unui contract de credit;
14. valoarea totală plătită de către consumator - suma dintre valoarea totală a creditului și costul total al creditului pentru consumator;
15. suport durabil - orice instrument care permite consumatorului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, în așa fel încât acestea să fie accesibile pentru consultare în viitor pe o perioadă de timp adecvată scopului informațiilor, și care permite reproducerea fidelă a informațiilor stocate;

16. unitate comercială - se consideră că există unitate comercială în una dintre următoarele situații:

- furnizorul sau prestatorul de servicii finanțează el însuși creditul pentru consumator;
- creditul este finanțat de un terț, iar creditorul folosește serviciile furnizorului sau ale prestatorului pentru încheierea contractului de credit sau pentru pregătirea acestuia;
- bunurile respective sau prestarea unui anumit serviciu sunt specificate în mod expres în contractul de credit.

17. entități care desfășoară activitatea de recuperare creanțe - persoane juridice, altele decât creditorii, cu un capital social minim subscris și vărsat ce nu poate fi mai mic de 500.000 lei, care desfășoară activitatea de recuperare creanțe și/sau care obțin drepturile, asupra unor debite scadente ce rezultă din contractele de credit.

Informații standard care trebuie incluse în publicitate

- rata dobânzii aferente creditului, fixă și/sau variabilă, împreună cu informații privind orice costuri incluse în costul total al creditului pentru consumator;
- valoarea totală a creditului;
- dobânda anuală efectivă;
- durata contractului de credit;
- în cazul unui credit sub formă de amânare la plată pentru un anumit bun sau serviciu, prețul de achiziție și valoarea oricărei plăți în avans;
- după caz, valoarea totală plătită de către consumator și valoarea ratelor.

Informații precontractuale:

Informațiile sunt furnizate:

- cu suficient timp înainte, dar nu cu mai puțin de 15 zile înainte ca un consumator să încheie un contract de credit sau să accepte o ofertă;
- pe hârtie sau pe alt suport durabil și sunt redactate în scris, vizibil și ușor de citit, fontul utilizat fiind Times New Roman, mărimea de minimum 12 p. În cazul în care informațiile sunt redactate pe hârtie, culoarea de fond a hârtiei pe care este redactat formularul trebuie să fie în contrast cu cea a fontului utilizat;
- prin intermediul formularului "Informații standard la nivel european privind creditul pentru consumatori"



30 ANI DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret —

Informațiile precontractuale trebuie redactate astfel încât să nu inducă în eroare consumatorii, prin utilizarea unor expresii tehnice, juridice sau specifice domeniului financiar - bancar, prin utilizarea de prescurtări sau inițiale ale unor denumiri, cu excepția celor prevăzute de lege sau de limbajul obișnuit.

Informațiile oferite trebuie să cuprindă următoarele:

- a) tipul de credit;
 - b) identitatea și adresa sediului social și a punctului de lucru al creditorului, precum și, după caz, identitatea și adresa sediului social și/sau a punctului de lucru ori, după caz, adresa de domiciliu a intermediarului de credit implicat;
 - c) valoarea totală a creditului și condițiile care guvernează tragerea;
 - d) durata contractului de credit;
 - e) în cazul unui credit acordat sub forma unei amânări la plată pentru un anumit bun sau serviciu și în cazul contractelor de credit legate, bunul ori serviciul respectiv și prețul de achiziție al acestuia;
 - f) rata dobânzii aferente creditului;
 - g) condițiile care guvernează aplicarea ratei dobânzii aferente creditului, formula de calcul al ratei dobânzii, precum și termenele, condițiile și procedura pentru modificarea ratei dobânzii aferente creditului și, în cazul în care se aplică rate diferite ale dobânzii aferente creditului în circumstanțe diferite, informațiile de mai sus pentru toate ratele aplicabile;
 - h) dobânda anuală efectivă și valoarea totală plătită de către consumator, ilustrate prin intermediul unui exemplu reprezentativ care menționează toate ipotezele folosite pentru calculul ratei respective;
- În cazul în care consumatorul a informat creditorul în legătură cu una sau mai multe componente ale creditului preferat, precum durata contractului de credit și valoarea totală a creditului, creditorul trebuie să ia în considerare aceste componente;
- i) în cazul în care un contract de credit prevede modalități de retragere diferite, cu costuri diferite sau cu rate ale dobânzii aferente creditului diferite, acesta trebuie să indice faptul că aplicarea altor mecanisme de tragere pentru acest tip de contract de credit poate avea drept rezultat aplicarea unei dobânzi anuale efective mai mari;
 - j) suma, numărul și frecvența plăților care vor fi efectuate de către consumator și, după caz, ordinea în care plățile vor fi alocate pentru rambursare diferitelor solduri restante cu rate diferite ale dobânzii aferente creditului;



ANPC
AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU
PROTECȚIA CONSUMATORILOR
Te respecta

30 ANI
**DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA**

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

k) comisioanele de administrare ale unuia sau mai multor conturi care înregistrează atât operațiuni de plată, cât și trageri din credit, cu excepția cazului în care deschiderea unui cont este opțională, împreună cu costurile pentru utilizarea unui mijloc de plată atât pentru operațiuni de plată, cât și pentru trageri din credit, orice alte costuri rezultând din contractul de credit, precum și condițiile în care aceste costuri pot fi modificate;

l) existența taxelor, onorariilor și costurilor pe care consumatorul trebuie să le plătească în legătură cu încheierea, publicitatea și/sau înregistrarea contractului de credit și a documentelor accesorii acestuia, inclusiv taxele notariale;

m) obligația, după caz, de a încheia un contract privind un serviciu accesoriu aferent unui contract de credit, în special o asigurare, în cazul în care încheierea contractului de servicii este obligatorie pentru obținerea creditului însuși sau pentru obținerea acestuia în concordanță cu clauzele și condițiile prezentate;

n) rata dobânzii aplicabile în cazul ratelor restante, măsurile pentru ajustarea acesteia și orice alte costuri intervenite în caz de nerespectare a contractului;

o) o avertizare privind consecințele neefectuării plăților. Avertizarea trebuie să conțină, în mod obligatoriu, termenele la care se fac raportările la Biroul de Credit și termenul minim la care creditorul poate declanșa procedura de executare silită;

p) garanțiile solicitate;

q) existența sau lipsa dreptului de retragere;

r) dreptul de rambursare anticipată și, după caz, informații privind dreptul creditorului la compensație și modul în care aceasta va fi stabilit

s) dreptul consumatorului de a fi informat de îndată și gratuit asupra rezultatului consultării bazei de date pentru evaluarea bonității sale

ș) dreptul consumatorului de a primi la cerere și gratuit un exemplar al proiectului de contract de credit.

Această dispoziție nu se aplică în cazul în care în momentul cererii creditorul nu poate să încheie contractul de credit cu consumatorul conform normelor sale interne;

t) dreptul consumatorului de a primi gratuit un exemplar al proiectului de contract de credit în cazul creditelor garantate cu ipotecă, cu o altă garanție comparabilă sau cu un drept asupra unui bun imobil, precum și contractelor de credit al căror scop îl constituie dobândirea ori păstrarea drepturilor de proprietate asupra unui bun imobil existent sau proiectat ori renovarea, amenajarea, consolidarea, reabilitarea, extinderea sau creșterea valorii unui bun imobil.



**30 ANI DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA**

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret

Aveți dreptul să primiți un exemplar al proiectului de contract de credit. Această dispoziție nu se aplică în cazul în care în momentul cererii creditorul nu poate să încheie contractul de credit cu consumatorul conform normelor sale interne și) după caz, perioada în care informațiile precontractuale au forță juridică obligatorie pentru creditor.

Punem accent pe următorii termeni :

- **costul total al creditului pentru împrumutat** - toate costurile, inclusiv dobânda, comisiunile, taxele și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte împrumutatul în legătură cu contractul de credit și care sunt cunoscute de către creditor, cu excepția taxelor notariale; costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de credit, în special primele de asigurare, sunt incluse, de asemenea, în cazul în care obținerea creditului sau obținerea acestuia potrivit clauzelor și condițiilor prezentate este condiționată de încheierea unui contract de servicii;
- **valoarea totală plătită de împrumutat** - suma dintre valoarea totală a creditului și costul total al creditului pentru împrumutat .

CERCETAREA ȘI SOLUȚIONAREA SESIZĂRILOR ȘI RECLAMAȚIILOR PRIMITE DIN PARTEA CONSUMATORILOR ÎN CAZUL CONTRACTELOR DE GARANȚIE, CONTRACTELOR LA DISTANȚĂ ȘI SERVICIILOR FINANCIARE

În perioada de raportare, respectiv **01.01.2024-31.08.2024**, consumatorii au reclamat Comisariatului Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita nemulțumirea lor cu privire la calitatea produselor și serviciilor în **308 de reclamații înregistrate**, închise până în prezent astfel:

- 192 concluzionate ca fiind întemeiate, cu soluționare pozitivă;
- 93 concluzionate ca fiind neîntemeiate;
- 23 clasate;

Reclamațiile înregistrate la Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Harghita repartizate pe segmente *sunt* :

- Contracte la distanță: 89



30 ANI
**DE PROTECȚIA
CONSUMATORILOR
ÎN ROMÂNIA**

OPERATOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL NR. 31753

Nesecret —

- Contracte de garanție: 191
- Prestări servicii financiare : 28

Cu stimă,

COMISAR ȘEF ADJUNCT

Laurențiu MOLDOVAN

Laurențiu
Moldovan

Digitally signed
by Laurențiu
Moldovan
Date: 2024.09.16
15:20:53 +03'00'